

**HUBUNGAN ANTARA
KEPUASAN GAJI
DENGAN
PANDANGAN GAJI BERASASKAN PRESTASI,
KEPUASAN KERJA
DAN
PRESTASI KERJA**

**KAJIAN *DI* KALANGAN KAKITANGANSOKONGAN
DI KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN *ALAM* SEKITAR
DAN DI IBU PEJABAT JABATAN-JABATAN DI BAWAHNYA**

oleh

ABD. RAHIM BIN MUHD ZAIN

Tesis yang diserahkan
untuk memenuhi keperluan bagi
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Hakcipta Abd. Rahim bin. Muhd Zain,
1994

Untuk.....

Pak
Mak
Kakak
Abang
Adik-adik

Isteri dan anak-anak

Roslina *bt. Ahmad Ramli*
Munirah Suftiyah
Syakirah
'Izzah
Abdul Hadi
Abdul Hakeim

SEMOGA HIDUP KITA SENTIASA DIBERKATI ALLAH

PENGHAARGAAN

AL HA MDULILLA H, setinggi kesyukuran dipanjatkan kehadirat Allah S. W. T atas hidayah, petunjuk serta limpah kurniaNya membolehkankajian ini diselesaikan seperti yang telah dirancang. Selawat dan salam kepada junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, keluarga serta sahabat baginda. Seterusnya kepada seluruh kaum muslimin dan muslimat, di doakan semoga Allah mencucuri rahmat dan hidayahnya dalam menunaikan segala perintahNya dan meninggalkan laranganNya dengan penuh rasa taqwa dan ketaatan. Semoga Allah memberikan petunjukNya dalam menegakkan kebenaran dan membasmi kebatilan.

Setinggi penghargaan disampaikan kepada Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan ruang untuk saya meneruskan hasrat menambah sedikit ilmu dalam usaha menyahut seruan Rasulullah supaya umatnya menuntut ilmu sepanjang hayat. Selain dari itu peluang ini juga telah memberikan kesempatan untuk meluaskan minda saya di bidang pengurusan.

Dalam menyiapkan kajian dan penyediaan laporan ini banyak masalah dan kerumitan telah dihadapi. Berkat pertolongan Allah dan runjukajar dari penyelia-penyelia yang telah dilantik telah mengurangkan bebanan tersebut. Dengan itu, penghargaan khusus dihulurkan kepada Puan Sabitha Begum Merican dan Encik Abdul Halim Bin Ahmad, sebagai penyelia kepada kajian ini.

Setinggi penghargaan disampaikan kepada semua anggota-anggota sektor awam yang telah memberikan kerjasama bagi menjayakan kajian ini. Seterusnya penghargaan kepada Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar dan semua jabatan-jabatan yang terlibat dengan kajian yang telah memberi kebenaran untuk dijalankan kajian. Tanpa kebenaran dan kerjasama penuh, akan menyukardan seterusnya membantutkan kajian yang dirancang. Segala kerjasama disanjung tinggi danucapkan ribuan terima kasih.

Penghargaan juga saya sampaikan kepada semua pegawai dan kakitangan Sekolah Siswazah, perpustakaan, pentadbiran dan sekolah-sekolah serta UUM yang telah menyumbang tenaga dan kerjasama semasa saya mengikuti pengajian. Begitu juga dengan rakan taulan, sahabat handai dan semua yang telah menyumbang pemikiran, tenaga dan wang ringgit, dihulurkan ucapan terima kasih.

Kepada semua, pengorbanan dan sumbangan yang dicurahkan itu tidak akan terbalas oleh saya, hanya Allah sahaja yang akan mengumiakan ganjaran atas keikhlasan semua. Saya serahkan kepada Allah dengan iringan doa semoga semuanya mendapat hidayah dan petunjukNya. Sebagai insan yang serba kekurangan saya juga memohon maaf atas kesilapan dan kehilapan.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menilai pandangan anggota sektor awam mengenai penentuan gaji berdasarkan prestasi dan hubungannya dengan kepuasan gaji. Seterusnya tinjauan juga dibuat untuk melihat hubungan dan kesan pandangan tersebut kepada kepuasan kerja dan prestasi. Tahap kepuasan gaji, kepuasan kerja dan prestasi kerja juga diberi perhatian dalam kajian ini. Seramai 151 orang anggota sektor awam dalam Kumpulan Sokongan di Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar dan di Ibu pejabat Jabatan-jabatan di bawahnya terlibat dalam kajian awal ini. Kepuasan gaji dinilai dari empat aspek iaitu kepuasan peringkat gaji, kepuasan faedah-faedah gaji, kepuasan kenaikan gaji dan kepuasan terhadap struktur dan pentadbiran gaji. Keputusan ujian menunjukkan kepuasan gaji berada di tahap rendah, pandangan yang positif dicatatkan bagi gaji berdasarkan prestasi, kepuasan kerja di tahap sederhana dan prestasi di tahap yang tinggi. Hubungan antara kepuasan gaji dengan pandangan terhadap gaji berdasarkan prestasi dan kepuasan kerja adalah positif. Prestasi kerja tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan gaji, tetapi mencatatkan hubungan yang positif dengan pandangan terhadap gaji berdasarkan prestasi. Faktor demografi pula tidak menyumbang secara signifikan kepada kepuasan gaji, namun sebahagian daripadanya menyumbang kepada pandangan terhadap gaji berdasarkan prestasi. Ini bermakna sumbangan tidak langsung dari prestasi dan sebahagian faktor demografi kepada kepuasan gaji melalui pandangan terhadap gaji berdasarkan prestasi. Keseluruhan kajian ini menjelaskan bahawa pemahaman dan pandangan anggota sektor awam mengenai Sistem Saran Baru adalah penting dalam menentukan kepuasan mereka terhadap gaji.

KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Abstrak	iv
Kandungan	v
Senarai Jadual	ix
Senarai Rajah	xi
Senarai Lampiran	xii

BAB 1 PENGENALAN KEPADA PERMASALAHAN KAJIAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Permasalahan Kajian	4
1.3	Ulasan Teori	11
1.4	Model Teorities Kajian	23
1.5	Definisi-definisi Konsep Utama	25
1.6	Objektif kajian	39
	1.6.1 Objektif Umum	39
	1.6.2 Objektif Khusus	40
1.7	Hipotesis Kajian	40
1.8	Kepentingan Kajian	42
1.9	Batasan Kajian	42
1.10	Kesimpulan	44

BAB 2 ULASAN KARYA

2.1	Pendahuluan	46
2.2	Sorotan Rajian Lepas	46
2.3	Kajian Di Malaysia	50
2.4	Rumusan Kajian Lepas	51
2.5	Kesimpulan	52

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	53
3.2	Rekabentuk Kajian	53
3.3	Populasi Kajian	54
3.4	Sampel Kajian	55
3.5	Organisasi Kajian	56
3.6	Instrumen	57
3.7	Tatacara Kajian	64
3.8	Pra Kajian	65
3.9	Tatacara Analisis	66
3.10	Kesimpulan	68

BAB4 KEPUTUSANKAJIAN

4.1	Pendahuluan	70
4.2	Ciri-ciri Sampel	70
4.3	Min, Sisihan Piawai, Kebolehpercayaan dan Korelasi	76
4.3.1	Angkubah Bersandar	76
4.3.2	Angkubah Bebas	78
4.3.3	Korelasi antara Angkubah	80
4.4	Ujian Hipotesis	83
4.4.1	Hubungan Antara Kepuasan Gaji dengan Pandangan Terhadap Gaji berasaskan Prestasi	85
4.4.2	Hubungan antara Kepuasan Gaji dengan Kepuasan Kerja	91
4.4.3	Hubungan antara Kepuasan Gaji dengan Prestasi Kerja	97
4.4.4	Hubungan antara Kepuasan Gaji dengan Faktor-faktor Demografi	98
4.4.5	Perbezaan Kepuasan Gaji di segi Kelulusan dan Jantina	103
4.4.6	Hubungan antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi dengan Kepuasan Kerja	106
4.4.7	Hubungan antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi dengan Prestasi Kerja	108
4.4.8	Hubungan antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi dengan Faktor-faktor Demografi	109
4.4.9	Perbezaan Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi di segi Jantina	113
4.5	Kesimpulan	114

BAB 5 PERBINCANGAN

5.1	Pendahuluan	118
5.2	Perbincangan Mengenai Dapatan Kajian	118
5.2.1	Hubungan antara Kepuasan Gaji dengan Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi	118
5.2.2	Hubungan antara Kepuasan Gaji dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Faktor-faktor Demografi	122
5.2.3	Hubungan antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Faktor-faktor Demografi	127
5.3	Implikasi Kajian	142
5.3.1	Implikasi Kepada Teori	142
5.3.2	Implikasi Kepada Jabatan/Sistem Pengurusan Gaji	149
5.4	Masalah Dalam Kajian	158
5.5	Rumusan Kajian	163
5.6	Cadangan	165
5.7	Kesimpulan	170
	Bahan-bahan Rujukan	171
	Lampiran	576

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	Taburan Populasi dan Sampel Kajian	55
Jadual 4.1	Ringkasan Maklumat Latardiri Responden	71
Jadual 4.2	Taburan Kenaikan Gaji Tahunan Mengikut Jabatan	75
Jadual 4.3	Min, Sisihan Piawai dan " Cronbach Alpha "	77
Jadual 4.4	Ringkasan Keputusan Ujian Korelasi Antara Angkubah-angkubah	81
Jadual 4.5	Keputusan Ujian Kekerapan dan Min Angkubah-angkubah yang Diuji	84
Jadual 4.6	Ringkasan Hasil Ujian Regresi Bagi Hubungan Antara Kepuasan Gaji Dengan Angkubah-angkubah Bebas	86
Jadual 4.7	Ringkasan Hasil Ujian Regresi Bagi Hubungan Antara Kepuasan Gaji Dengan Angkubah-angkubah Terpilih	87
Jadual 4.8	Perubahan Nilai R Kuasa-dua Bagi Ujian Regresi Antara Kepuasan Gaji Dengan Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi dan Angkubah-angkubah Dikawal	88
Jadual 4.9	Perubahan Nilai R Kuasa-dua Bagi Ujian Regresi Antara Kepuasan Gaji Dengan Kepuasan Kerja dan Angkubah-angkubah Dikawal	92
Jadual 4.10	Ringkasan Keputusan Ujian Korelasi Antara Kepuasan Gaji Dengan Kepuasan Kerja	94
Jadual 4.11	Rumusan Hasil Ujian Bagi Hubungan Antara Kepuasan Gaji Dengan Kepuasan Kerja	97

Jadual 4.12	Ringkasan Keputusan Ujian Khi-kuasa-dua Antara Kepuasan Gaji Dengan Faktor-faktor Demografi	99
Jadual 4.13	Ringkasan Keputusan Ujian ANOVA Bagi Kepuasan Gaji Dengan Kelulusan	104
Jadual 4.14	Ringkasan Ujian-t Bagi Pengaruh Jantina Kepada Kepuasan Gaji	105
Jadual 4.15	Ringkasan Ujian Mengenai Hubungan Antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi Dengan Kepuasan Gaji	107
Jadual 4.16	Ringkasan Ujian Mengenai Hubungan Antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi Dengan Angkubah-angkubah Bebas	108
Jadual 4.17	Ringkasan Ujian Mengenai Hubungan Antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi Dengan Faktor-faktaor Demografi	110
Jadual 4.18	Ringkasan Ujian-t Bagi Pengaruh Jantina Kepada Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi	114
Jadual 4.19	Rumusan Ujian Hipotesis Antara Kepuasan Gaji Dengan Angkubah- angkubah Bebas	115
Jadual 4.20	Rumusan Ujian Hipotesis Antara Pandangan Terhadap Gaji Berasaskan Prestasi Dengan Angkubah-angkubah Bebas	116
Jadual 5.1	Label Angkubah-angkubah	147
Jadual 5.2	Perbezaan Pendapatan Di kalangan Pekerja	168

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1	Model Kepuasan Lawler (1971)	14
Rajah 1.2	Model Dorongan Porter dan Lawler (1968)	24
Rajah 5.1	Model Kepuasan Gaji - Hubungan Kepuasan Gaji Dengan Angkubah-angkubah Bebas	148
Rajah 5.2	Model Kepuasan Gaji - Hubungan Kepuasan Gaji Dengan Angkubah-angkubah (Disesuaikan)	149

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1	Isu-isu Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi	176
Lampiran 2	Sistem Saraan Baru - Perubahan ke arah Meningkatkan Prestasi Sektor Awam	184
Lampiran 3	Sistem Gaji Kabinet 1976	193
Lampiran 4	Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar - Objektif, Fungsi dan Carta Organisasi	195
Lampiran 5	Borang Soal Selidik	197
Lampiran 6	Job Descriptive Index	208
Lampiran 7	Frekuensi Jawapan Setiap Item Dalam Soal Selidik	210
Lampiran 8	Program bagi Pemprosesan Data	213
Lampiran 9	Surat Kepada Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar	221
Lampiran 10	Surat Daripada Unit Tenaga Nuklear	223
Lampiran 11	Surat Memohon Kebenaran Membuat Rujukan	225

BAB SATU

Pengenalan kepada permasalahan kajian

1.1 Pendahuluan

Isu kepuasan gaji ini menjadi semakin penting dengan perubahan masa dan persekitaran. Ramai pengkaji-pengkaji yang telah membuat kajian dalam bidang ini. Di Malaysia telah dijalankan beberapa kajian mengenai pandangan pekerja-pekerja terhadap sistem gaji yang sewajarnya dipakai, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap gaji dan kesan daripada ketidakpuasan pekerja terhadap gaji (Zakaria Ismail, 1991; Poon dan Zulkifli Idris, 1985).

Dalam menjalani hidup, setiap individu perlu bekerja. Matlamat mereka adalah berbeza, ada yang bekerja untuk mendapatkan wang bagi memenuhi keperluan diri dan keluarga (Jaafar, 1992), sementara sebahagian yang lain meletakkan pekerjaan sebagai ibadah yang dituntut (Ismail, 1991).

Dalam memenuhi keperluan, pekerja cenderung membandingkan gaji atau upah yang mereka perolehi, dengan apa yang rakan-rakan mereka perolehi. Apabila mereka tidak menerima apa yang dijangkakan, akan timbul ketidakpuasan terhadap gaji. Sebaliknya jika mereka mendapat sama atau melebihi dari jangkan, akan wujud kepuasan gaji (Lawler 1971).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bahan Rujukan

- Adams, J.S. (1965) Injustice in Social Exchange, dalam L Berkowitz (Ed), ***Advances in experimental social psychology***, (Vol.2 pp. 267-299) New York Academic Press,
- Ahmad Sarji Abdul Hamid, ***Khidmat***, Ogos/September 1991: 3-6.
- Azman Che Omar, (1992). Sejauh mana SSB menguntungkan?, ***Dewan Masyarakat***, Kuala Lumpur: Dewan bahasa dan Pustaka (Mei) 18-21.
- Bernardin, H.J., Russell J.E.A. (1993). ***Human resource management, an experiential approach***, Singapore : McGraw-Hill 481-504.
- Berita Harian***, Sept 8, 1993.
- Berita Harian***, Okt 20, 1991.
- Blum, U.C. & Naylor, J.C. (1968). ***Industrial psychology: theoretical and foundations***, New York: Harper International Edition.
- Campbell, A. (1976). Subject measures of well-being, ***American Psychologist***, 31, 117-124.
- Carroll, S.J., Tosi, H.L. (1973). ***Management by objective: Applications and research***, New York: Macmillan.
- Cherrington, D.J., (1991). ***The management of human resources***, 3rd. Edt USA: Allyn and Bacon,
- Child, I.L., (1941). Morale: A bibliographical review. ***Psychological Bulletin***, 38, 393-420.
- Cohen, J., Cohen P. (1975). ***Applied multiple regressional correlation analysis for the behavioral sciences***, Hillsdale, N. J: Erlbaum.
- Cormick E. J.Mc. dan Ilgen, D., (1985). ***Industrial and organizational psychology***, 8 ed New Jersey: Prentice-Hall
- Dreher, G.F. (1981). Predicting the salary satisfaction of exempt employees ***Personnel Psychology***, 34, 579-589.
- Dyer, L., Theriault, R. (1976). The determinants of pay satisfaction. ***Journal of Applied Psychology***, 61, 596-604.
- Fleishman, & Bass, A.R. (1977). ***Studies in personnel and industry psychology***, -USA: The Dorsey Press

- Goh, D. (1991). *Kepuasan bayaran: Hubungannya dengan gaji, keinginan bagi pencapaian dan faktor-faktor demografi*. Bangi: UKM (Kajian Ilmiah yang tidak diterbitkan)
- Goodman, P. (1974) An examination of the referents used in the evaluation of pay. *Organizational Behavior and Human Performance*, 12, 170-195.
- Goodman, P. (1977). Social comparison process organizations, dalam B.M Staw dan G.R Slancik, New *Directions in Organizational Behavior*,-Chicago: St. Clair, 97-131.
- Heneman, H.G. III, & Schwab, D.P., Fossum, J.A, & Dyer, L.D. (1989). *Personnellhuman resource management*, Boston: IRWIN.
- Heneman, H.G. III, & Schwab, D.P., (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement *International Journal of Psychology*, 20, 129-141.
- Heneman, R.L., Greenberger, D.B., & Strasser, S. (1988). The relationship between pay-for-performance perceptions and pay satisfaction. *Personnel Psychology*, 745-759.
- Henersey, P., Blanchard, K. (1988). *Management organizational behavior, utilizing human resource*, 5th. edt, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hodgetts, R.M., (1993). *Modern human relation at work*, 5th edt Florida: The Dryden Press. (87-90)
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*, New York: Karper and Brothers
- Ismail Ibrahim, Prof. Dr. (1991). Nilai Pekerjaan Dalam Islam, *Kecemerlangan pentadbiran - dasar dan amalan dalam Islam*, Kuala Lumpur: INTAN, 134 -140.
- Iaffaldono, M. & Muchinsky, P. (1985) Job satisfaction and performance: A meta-analysis, *Personnel Bulletin*, 97, 41-55.
- Jaafar Muhamad, (1992) *Asas pegurusan*, Kuala Lumpur: Fajar Bakti, 106-111.
- Johnson, Smith, dan Tucker (1982) dalam Saal, F.E. & Knight, P.A. (1988). *Industrial /organizational psychology*, California: Science & Practice.
- Krejcie & Morgan (1970) dalam Uma Sekaran, (1992). *Research method for business: A skill-building approach*, 2nd edt New York: John Wiley & Sons, Inc.

Laporan Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Gaji Sektor Awam:
1991.

Lawler, E.E.(1971) **Pay and organizational effectiveness: A psychological view**, New York: McGraw-Hill

Locke, E.A. (1976) The Nature and Causes of Job Dissatisfaction, dalam **Handbook of industrial1 organizational psychology**, ed M. D. Dunnette, Chicago: Rand McNally.

Martin, T.N. (1979). A contextual model of employee turnover intention, **Academy of Management Journal**, 22, 313-324.

Mondy, RW & Neo III, RM, (1993). **Human resource management**, 5th. edt. USA: Allyn and Bacon. (441481)

Motowidlo, S. J. (1982). Relationship between self-rated performance and pay satisfaction among sales representatives, **Journal of Applied Psychology** 67, 209-213.

Nash A.J, & Carroll, S. J. (1975). **The management of compensation**, Monterey, C.A: Brooks/Cole.

New Straits Times, Jan. 20, 1992.

Orgen, D.W. & Bateman, T.S. (1991). **Organizational behavior**, USA: Richard D. IRWIN Inc. 340 -

Perry. J.L., & Pearce, J.L., (1983). Initial reaction to federal merit pay. **Personnel Journal**, 230-237.

Polmer, E., (1969). Predicting longevity: A follow-up controlling for age, *Gerontology* (Winter) 103 - 108, dalam Orgen, D. W. dan Bateman, T. S., (1991)
Organizational behavior, USA: Richard B Irwin

Poon, J.M.L., dan Zulkifli Idris (1985) Perception toward rewards: survey results of selected Bank Employees:
Jurnal Pengurusan 4, **Bangi: UKM** (Julai 1985, 59-68)

Ronan, W.W., & Organt, G.J. (1973) Determinants of pay satisfaction, **Personel Psychology**, 26, 503-520.

Saal, F.E. & Knight, P. A. (1988) **Industrial /organizational psychology**, California: Science & Practice 294-331.

- Salancik, **G.R.**, (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In **B.M. Staw & Slancik (Eds.)**, *New direction in organizational behavior*, Chicago: St Clair Press, 1-54.
- Scarpello, V., Huber, V., Venderberg, R.J. (1988) Compensation satisfaction; **its** measurement and dimensionality. *Journal of Applied Psychology*, May 1988 : 163 - 171)
- Schermerhom, **J.R.**, Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1991) *Managing organizational'behavior*, **5th**. ed. USA: John Wiley & Sons, Inc. (48-52)
- Schuler, R.S., Huber, **V.L.** (1990) *Personnel and human resource management*, **4th**. ed, St Paul: West Publishing
- Schwab, D.P., & Wallace, M.J., Jr.(1974) Correlates of employee satisfaction *with* pay. *Industrial Relations*, **13**, **78-79**
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business: A skill-building approach*, **2nd.edt**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Shultz, D.P., **Shultz,S.E.**,(1986) *Psychology and industry today - an intorduction to industrial and organizational psychology*, **4th**. ed, New York: MacMillan Publishing.
- Silva, Ad Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam, **1990, Khidmat, April/Mei** 1991: **44-45**.
- Smith, P., Kendall, **L.**, & Hulin, **C.** (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Rand-Mc-Nally.
- Steers, R.M. (1988). *Introduction to organizational behavior*, 3rd edt USA: Scott, Fresman.
- The Star*, Apr. 27, 1994.
- Utusan Malaysia*, **Jun 15, 1993**.
- Utusan Malaysia*, Apr. **25, 1994**.
- Vroom, V.H., (1984). *Work and motivation*, Florida: Robert E. Krieger Publishing
- Wagner III, J.A, Hollenbeck, J.R. (1992). *Management of organizational behavior*, New Jersey: Prentice-Hall.

- Weick, K.E.** (1966). The Concept of Equity in the Perception of Pay, *Administrative science quarterly*, 11, (414-439)
- Weiner, N.(1980). Determinants and behavioral consequences of pay satisfaction: A comparison of two models. *Personel Psychology*, **33, 74** 1-757.
- Yaacob Hussin, (1992), SSB: Meningkatkan Keupayaan **Sektor** Awam, ***Khidmat***, Februari /Mac **1992, 12-14**.
- Zakaria **Ismail**, (1991). Faktor yang menerangkan kelakuan pusingganti di kalangan **pengurus** bank ***Jurnal Pengurusan 10***, 3-12.